

TITULO

“DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – 2017”

DEVELOPMENT OF LABOR COMPETENCIES AND THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF AMARILIS – 2017

Autor: MISAEL EUGENIO ROMERO VILLASIS

RESUMEN

La investigación titulada: DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – 2017, tuvo como principal motivación el estudiar sobre la realidad en la que se da el desarrollo de las competencias laborales dentro de la Municipal Distrital de Amarilis y la relación en la calidad de servicios administrativos, para lo cual se formuló la siguiente interrogante ¿De qué manera el Desarrollo de Competencias Laborales se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017?, como hipótesis se plantea: El desarrollo de Competencias Laborales se relaciona directa y significativamente con la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017. El objetivo de la investigación fue Determinar la incidencia del desarrollo de las competencias laborales en la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2017.

La investigación que se desarrolló es de tipo Descriptivo Correlacional de corte transversal; la muestra se obtuvo a través muestreo de tipo probabilístico que determinó 188 usuarios de la municipalidad y 103 trabajadores de la municipalidad; se utilizó el cuestionario de preguntas como instrumentos para la recolección de datos y el método estadístico para el procesamiento y presentación de resultados.

Los resultados a las que se llegaron en la presente investigación fueron que con un nivel de significancia del 5%, existe una relación directa entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis en el año 2017, dicha relación muestra una incidencia baja y directa, incidencia que el estadístico de prueba a través del valor del coeficiente de contingencia dio como resultado 0,180. Asimismo se determinó que el nivel de desarrollo de competencias laborales se encuentra en una escala valorativa de regular a bueno, mientras

que la calidad de servicios administrativos se encuentra en una escala valorativa de regular a malo.

Palabras clave: Competencias Laborales, Competencias, Calidad de servicios, Servicios administrativos, Calidad.

ABSTRACT

The present research entitled: DEVELOPMENT OF LABOR COMPETENCIES AND THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF AMARILIS - 2017, had as main motivation the study about the reality in which the development of labor competences takes place within the municipal district of Amarilis and the relationship in the quality of administrative services, for which the following question was formulated: How does the Development of Labor Competencies relate to the Quality of Administrative Services in the District Municipality of Amarilis 2017? hypothesis is raised: The development of Labor Competences is directly and significantly related to the Quality of Administrative Services in the District Municipality of Amarilis 2017. The objective of the investigation was to determine the incidence of the development of labor competencies in the quality of services administrative in the Municip districtality of Amarilis in the 2017.

The research that was developed is of Correlational Descriptive type of cross section; the sample was obtained through probabilistic type sampling that determined 188 users of the municipality and 103 workers of the municipality; the questions questionnaire was used as instruments for data collection and the statistical method for the processing and presentation of results.

The results reached in the present investigation were that with a level of

significance of 5%, there is a direct relationship between the development of labor competencies and the quality of administrative services in the District Municipality of Amarilis in the 2017, this relationship shows a low and direct incidence, incidence that the test statistic through the value of the contingency coefficient resulted in 0.180. Likewise, it was determined that the level of development of labor competencies is on a valuation scale from regular to good, while the quality of administrative services is on a valuation scale from regular to bad..

PRESENTACIÓN

A nivel mundial la calidad es uno de los aspectos fundamentales que toda organización debe implementar para enfrentar los retos concernientes a expansión en los mercados, globalización, competitividad entre otros. Ante estos retos la visión de toda organización no solo debe estar sustentada en el paradigma de la economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las organizaciones del siglo XXI, sino que se orienta hacia la plena satisfacción de los usuarios, para ello el potencial humano debe desarrollar competencias laborales tanto generales y específicas como nuevos ejes de la acción.

Es por ello que en la presente investigación se busca determinar los niveles de desarrollo de competencias laborales, la calidad de servicios administrativos y la relación que existe entre ambas, la cual nos permitirá obtener un aporte en el conocimiento técnico-teórico para poder entender mejor el comportamiento de las mismas, en tal sentido la investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo Primero está orientado a enfocar el problema, metódicamente se considera: descripción de la realidad problemática, problema de investigación, así como las limitaciones, viabilidad y justificación de la investigación.

El Capítulo Segundo se incluyen los antecedentes de investigación referidos al tema, el marco teórico que sustenta la investigación el cual contiene teorías de diversos autores referidos a las variables de estudio, las definiciones conceptuales, el planteamiento de hipótesis tanto general como específicas, el sistema de variables y la operacionalización de las mismas.

El Capítulo tercero trata sobre la metodología empleada en la investigación, metódicamente se enfoca el tipo y nivel de investigación, el

método y diseño de la investigación, considera a la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos de la investigación y los instrumentos métodos y técnicas de recolección y análisis de datos.

El Capítulo Cuarto contiene lo referido a la presentación de resultados luego de su procesamiento presentado a través de cuadros y gráficos estadísticos, así también la contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.

En el Capítulo Quinto contiene las discusiones de resultados con la referencia bibliográfica de las bases teóricas y los antecedentes de investigación.

Finalmente se hacen las conclusiones, las recomendaciones, la referencia bibliográfica y los anexos concernientes a la presente investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de tipo cuantitativo, presenta un nivel descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.

La población de la investigación estuvo conformada por 140 trabajadores de la Municipalidad y 367 usuarios, mediante la técnica del muestreo aleatorio simple se obtuvieron una muestra de 103 trabajadores y 188 usuarios respectivamente.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos fueron el cuestionario de preguntas en ambos casos.

En el análisis de datos se usó la estadística descriptiva e inferencial, para la contrastación de la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba Chi cuadrada con un nivel de significancia del 5% para estudiar el grado de asociación de la Variable Independiente (X) con la variable dependiente (Y), apoyados en el paquete estadístico SPSS V 22.0. Se Interpretaron los resultados.

RESULTADOS

La tabla N° 01 nos muestra los resultados en cuanto al promedio de valoración con respecto a la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, el cual nos muestra que la valoración regular tiene preponderancia con un 66,5%, seguido de malo con un 33% y bueno con sólo un 0,5%, se evidencia la falta de estrategias para desarrollar las competencias laborales para revertir estas valoraciones que serán reflejadas en los usuarios de la Municipalidad,

quienes son los que valoran la calidad de los servicio

TABLA N° 01

Fuente: Encuesta dirigida Calidad de servicios Administrativos
Elaboración: Tesista

Promedio de Calidad Servicios Administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	62	33,0	33,0
	Regular	125	66,5	99,5
	Bueno	1	,5	100,0
	Total	188	100,0	100,0

La tabla N° 02 nos muestra los resultados en cuanto al nivel promedio de desarrollo de las competencias laborales en la Municipalidad distrital de Amarilis, el cual nos muestra que la valoración regular tiene preponderancia con un 40,8%, seguido de malo con un 59,2%, se evidencia la falta de estrategias para desarrollar aún más las competencias laborales en la Municipalidad para revertir estos indicadores

TABLA N° 02

Promedio Desarrollo Competencias Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	42	40,8	40,8
	Bueno	61	59,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0

Fuente: Encuesta dirigida Desarrollo Competencias Laborales
Elaboración: Tesista

HIPÓTESIS GENERAL:

La aplicación del estadístico de prueba Chi cuadrado nos muestran los siguientes resultados teniendo en cuenta la hipótesis del investigador en la que el desarrollo de competencias laborales no se relaciona directa y significativamente con la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – año 2017

TABLA N° 03

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,327 ^a	2	,042
Razón de verosimilitud	6,793	2	,033
Asociación lineal por lineal	4,485	1	,034
N de casos válidos	103		

Fuente: Encuesta Desarrollo de competencias laborales, encuesta de Calidad de servicios administrativos.
Elaboración: Tesista

TABLA N° 04

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Ordinal por Ordinal	,180	,042
N de casos válidos	103	

Fuente: Encuesta Desarrollo de competencias laborales, encuesta de Calidad de servicios Administrativos.
Elaboración: Tesista

La tabla N° 03 y 04 nos muestra los resultados de la aplicación del estadístico de prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) < 0.05, entonces se afirma que a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% existe asociación entre el desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha asociación queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,042. Asimismo el coeficiente de contingencia nos muestra el valor es 0,180, con lo que podemos afirmar que el grado de influencia de las variables es bajo.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:

HE1: El desarrollo de Competencias Laborales Intelectuales se relaciona directa y significativamente con la calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017.

Los resultados de la aplicación del estadístico de prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) < 0.05, entonces se afirma que a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre el desarrollo de competencias laborales intelectuales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha asociación queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,045

HE2: El desarrollo de Competencias Laborales Personales se relaciona directa y significativamente con la calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017.

Los resultados de la aplicación del estadístico de prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) > 0.05, entonces se afirma que a un nivel de significancia del 5% no existe relación entre el desarrollo de competencias laborales personales y la calidad de servicios

administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha asociación queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,485

HE3: El desarrollo de Competencias Laborales Interpersonales se relaciona directa y significativamente con la calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017.

Los resultados de la aplicación del estadístico de prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) < 0.05, entonces podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre el desarrollo de competencias laborales interpersonales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha asociación queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,000385.

HE4: El desarrollo de Competencias Laborales Organizacionales se relaciona directa y significativamente con la calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017.

Los resultados de la aplicación del estadístico de prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) < 0.05, entonces se afirma que a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre el desarrollo de competencias laborales organizacionales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha asociación queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,000375.

HE5: El desarrollo de Competencias Laborales Tecnológicas se relaciona directa y significativamente con la calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017.

Los resultados de la aplicación del estadístico de prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) > 0.05, entonces se afirma que a un nivel de significancia del 5% que no existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales tecnológicas y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados encontrados y de la aplicación de la prueba estadística, concluimos en que aceptamos la hipótesis alterna general que establece que existe relación directa entre

el desarrollo de competencias laborales y la Calidad de servicios administrativos en la Municipalidad de Amarilis año 2017.

Analizando las definiciones de los autores antes expuestos, sus criterios se alinean considerando al desarrollo de las competencias laborales, al respecto según (1), nos mencionaban que las competencias son como “un conjunto de habilidades, características conductuales, conocimientos, destrezas, y otros atributos, que al momento de combinarlos adecuadamente frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior, del mismo modo, según (2) nos mencionaba que el término competencia, hace referencia a las características de personalidad, comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes, según (3) mencionaba que las competencias dependen de la capacidad de la empresa para intercambiar, generar, desarrollar y utilizar la información necesaria para alcanzar resultados organizacionales deseados a través de los RR.HH de la empresa, dicho esto se mencionaba que un concepto generalmente aceptado es la que nos da la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) sobre el término competencia, el cual la define como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, como hemos podido ver tal como lo refieren los autores mencionados anteriormente cuando más se desarrollen las competencias laborales se tendrán mejores resultados en el desempeño laboral por ende se cumplirán las metas que plantea la organización entre ellas la de brindar un servicios de calidad en sus diferentes aspectos, entonces concordamos con la idea mediante los resultados obtenidos en la presente investigación.

En la investigación titulada "Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango, según (4), en la que concluye que las competencias laborales mientras más nivel de desarrollo presenten más se orientarán al logro de los objetivos empresariales, asimismo menciona que la actitud que muestran los empleados en su centro laboral es la más adecuada para el tipo de trabajo, lo que quiere decir que el proceso de desarrollo de las competencias laborales en esa categoría han

sido las más adecuadas. En efecto en la presente investigación las tablas N°03 y N°04 nos muestran que existe relación directa entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicio, bajo este resultado podemos inferir que el no desarrollar las competencias laborales generales en una organización afectará la calidad de servicio al usuario, pues ellos son los que bajo su percepción emiten juicios valorativos de calidad, ya que están se encuentran bastante relacionados de manera directa por ello es necesario fortalecer los medios y mecanismos que desarrollen estas competencias no solo las generales sino más aún las competencias específicas que deberías de tener cada empleado acorde a las tareas que desempeña dentro de la organización. Se concluye también en la presente investigación que las competencias laborales generales referidos a las dimensiones personales son los más desarrollados como se muestra en la tabla N°02, del mismo modo se observa que criterios como adaptabilidad, solución de conflictos, escucha asertiva son los que más están siendo desarrollados en la municipalidad, no de manera óptima pero muestran tendencias positivas tal como nos muestra la tabla N°03.

En la investigación titulada Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la municipalidad distrital "Coronel Gregorio Albarracín – Lanchipa – Tacna 2012, según (5). Sus hallazgos demuestran que existe una influencia significativa de las competencias laborales que caracterizan al personal sobre su desempeño en la Municipalidad Distrital "Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa" de Tacna, al respecto se concuerda con los hallazgos en la investigación puesto que también en este contexto se demostró que existe una incidencia aunque no es tan significativa de las competencias laborales sobre la calidad de servicios administrativos pero se muestra una relación directa, tal como se puede observar en las tablas N°03 y N°04, debemos recordar como en el párrafo anterior que el desarrollo de las competencias se ve a través del desempeño laboral y que éste repercutirá en el juicio valorativo de calidad por parte de los usuarios de la municipalidad. Asimismo, nos hace referencia a que el nivel en el que se muestran las competencias laborales por parte del personal que labora en la Municipalidad Distrital "Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa" de Tacna se encuentran en un nivel medio, igualmente en los resultados hallados en la presente investigación tal como nos

muestra la tabla N°02, nos evidencia un nivel de desarrollo de competencias laborales de nivel medio lo que hace pensar que el sector público bajo esa complejidad que presenta todavía no han logrado desarrollar plenamente las competencias laborales del personal que labora las cuales deberían estar en constante mejora.

En la investigación titulada La gestión por competencias y su relación en el desempeño laboral de la municipalidad provincial de concepción, según (6) muestra que existe un alto grado de relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Concepción, debido a que se observa una tendencia deficiente del desempeño laboral del personal y un nivel de competencias medio-bajo, se concuerda con estos resultados en la medida en que las competencias laborales tienen relación con el desempeño, en el caso de la investigación realizada sobre la calidad de servicios administrativos, la tendencia de los resultados en cuanto a la calidad de servicios administrativos muestra una valoración de regular tal como muestran la tabla N°01, de la misma manera las competencias laborales muestran la escala valorativa de regular-buena, como muestran la tabla N°02; en efecto existe una relación directa como en anteriores casos se ha visto tal como se ha trabajado en esta investigación la autora ha tratado sobre competencias laborales básicas que en nuestro caso son las generales, del mismo modo hace referencia a que el éxito de una organización se basa en la calidad y en la disposición del equipo humano, la Gestión por Competencias exige que la gestión del personal sea entendida desde una perspectiva integral, implantando y desarrollando diferentes políticas que, de forma simultánea, sean vertebradas por un eje central, el de las competencias laborales.

En el libro La evaluación de competencias laborales. Educación XX1, según (7) considera que las competencias laborales cuando tiendan a ser más desarrolladas según el contexto que lo defina, repercutirá en el logro de los objetivos que la organización se haya propuesto por ello este autor refiere la importancia que sobre la evaluación de las competencias laborales para poder saber si es el camino correcto que se está siguiendo. Al respecto se concuerda bajo los hallazgos en la presente investigación la importancia de la evaluación de las competencias puesto que los resultados nos muestran que las competencias laborales no están alcanzando niveles óptimos puesto que se mostraron que

se encuentran en niveles medios y alto tal como se muestra la tabla N°02.

En consecuencia reafirmamos los hallazgos y las semejanzas encontradas con las diversas investigaciones antecesoras a la presente, concordando en la existencia de una relación directa entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicio administrativo, planteamos la necesidad de evaluar también las competencias específicas de cada área para determinar con mayor exactitud las deficiencias que se presentan con el personal ya que como se ha mencionado lo que el empleado hace el usuario lo valora.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe incidencia estadísticamente significativa entre el desarrollo de las competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarilis, los estadísticos de prueba, en el que con un nivel de significancia del 5% el p valor da como resultado 0,042. De la misma manera se determinó que el nivel de desarrollo de competencias laborales presenta un nivel entre regular a bueno, mientras que la calidad de servicio administrativo muestra una tendencia entre regular a mala.
2. Se determinó que el nivel de desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Distrital de Amarilis presentan un nivel valorativo entre regular y bueno, la valoración regular tiene preponderancia con un 40,8%, seguido de malo con un 59,2%.; asimismo se determinó que la valoración promedio de la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis varían entre regular y malo tiene preponderancia con un 66,5%, seguido de malo con un 33% y bueno con sólo un 0,5%. Se muestra que falta desarrollar programas de desarrollo de competencias laborales, no existe evidencia de ello en la municipalidad, el descontento con la calidad de servicios administrativos es evidente, se puede revertir esta situación si se pone énfasis en las competencias laborales generales que deben poseer todos los trabajadores.
3. Se determinó que existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales intelectuales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi

cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,045.

4. Se determinó que no existe relación entre el desarrollo de competencias laborales personales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,485.
5. Se determinó que existe relación entre el desarrollo de competencias laborales interpersonales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,000385.
6. Se determinó que existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales organizacionales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,000375.
7. Se determinó que no existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales tecnológicas y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,487.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Estay Ortega, C., & Marchant Ramírez, L. (2005). Gestión por Competencias, un desafío y una necesidad. *M. Loreto, Actualizaciones para el desarrollo organizacional*, 13-21
2. Gallego, M. L. V. (2006). Evaluación del aprendizaje para promover el desarrollo de competencias. *Educatio siglo XXI*, 24, 57-76.
3. Hernandez, G. C., & Duque, G. A. C. (2005). *Investigación en administración en américa latina*. Univ. Nacional de Colombia.
4. Herrera Sandoval, A. (2015). Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango Tesis Licenciatura. Guatemala. Disponible en <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/3011/1/CD-0698.pdf>
5. Condori Ramos, G. (2013). Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la

municipalidad distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Tesis Maestría. UNJBG. Recuperado de <http://www.repositoriounjbg.edu.pe>

6. Guisbert Elescano, I. (2014). La Gestión Por Competencias Y Su Relación En El Desempeño Laboral De La Municipalidad Provincial De Concepción LUGAR: Universidad Nacional Del Centro Del Perú – Huancayo. Tesis Licenciatura.
7. Gil Flores, Javier (2017), La evaluación de competencias laborales. Educación XX1 [en línea], [Fecha de consulta: 19 de mayo de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601006>> ISSN 1139-613X.

Mromerov0204@hotmail.com